

تعليق على تطوير مهنة الطّوافة

تعلیق علی تطویر مہنت الطوافہ

سای محسن عنقاوی  
مدیر مرکز أبحاث الحج







أن تكون دائما هي الرافدة .

ومادامنا الآن بصدد دراسة مجال من أهم مجالات الحق الا وهي خدمة الحاج في رحلته الطويلة المتعددة المراحل يجب أن نبدأ من خروجه من بيته وحتى عودته اليه وهي عبارة عن مرحلتين رئيسيتين :

( ١ ) مرحلة خارج اراضي المملكة العربية السعودية .

( ٢ ) مرحلة ما بعد وصوله الى اراضي المملكة العربية السعودية .

ورغم ان المرحلة الثانية هي المرحلة التي تخصصنا بالذات ولكن يجد ربنا الاشارة الى أن المرحلة الاولى لها تأثير كبير على تسهيل أو تصعيب أعمال التنظيم في المرحلة الثانية ، ولذا يجب دراستها دراسة وافية .

ولدراسة المرحلة الثانية فاننا نستطيع ان نقسمها الى ثلاث مستويات :

١- المستوى الحكومي .

٢- المستوى العام .

٣- المستوى الخاص .

( ١ ) المستوى الحكومي :

وهنا حرصت وتحرص الدولة دائما وأبدا منذ تأسيسها على عمل أقصى جهودها لتقديم أفضل الخدمات في المجالات المختلفة والتي منها على سبيل المثال لا الحصر المنشآت التي تنشئها من مطارات وطرق وتوفير للماء والنظافة والخدمات الصحية والأمنية وتنظيم عمليات المرور بالاعانة الى الاشراف والتوجيه والمراقبة على المستويات الاخرى للخدمات .

( ٢ ) المستوى العام :

وفي هذا المستوى نجد وسائل النقل والخدمات التجارية . ومهم الشئون المعيشية .



### ٣ ) المستوى الخاص وينقسم الى ثلاثة أقسام :

- |              |                   |
|--------------|-------------------|
| ١ - المطوفين | مكة المكرمة .     |
| ب - الادلاء  | المدينة المنورة . |
| ج - الوكلاء  | جدة .             |

ولقد كان العمل في هذا المستوى منذ بدايته يعتمد على :

- الجهد والاجتهاد الشخصي .
- العلاقة الفردية الشخصية الانسانية بين المطوف والحاج .
- التنافس الشريف والمصلحة المشتركة مع بقية افراد المهنة .
- علاقة الاحترام المتبادل والولاء للجهات الرسمية المسئولة .

وكان الدور الرئيسي في المستوى الخاص دائما للمطوف ولم يكن دوره ينحصر في تهيئة السكن في مكة والمأوى والتنقلات في المشاعر بل كانت علاقته بالحاج تذهب الى أبعد من حدود المصلحة المادية . وربما نستطيع أن نستوحي شيئا من نوعية هذه العلاقة لو تعمقنا في معاني الاسماء التي تطلقها بعض الجنسيات على المطوفين :-

فهو عند الاتراك	دليل
وعند الهنود	معلم
وعند الجاوى	شيخ

ولا نجد من بين هذه المعاني ما قد يدل على ان دور المطوف ينحصر في أنه صاحب أوتيل أو مدير فندق أو مشرف سياحي فدوره أبعد من ذلك وأشمل ، ففي سفره للبلدان الاسلامية ولقائه بأهلها نجد فيه همزة الوصل الانسانية بين مكة وأهلها والعالم الاسلامي وأهله . وفي بقاءه في مكة مستقبلا للحجاج أثناء الحج خيط يربط بين الحبيب عاما بعد عام .

ومما لا شك فيه أن الظروف المحيطة بالحج وخدمة الحاج قد تفسرت



فاختلاف المواصلات والوضع الاقتصادي وزيادة عدد الحجاج قد أدى الى تغييرات ومشاكل كثيرة على مختلف المستويات تستدعي التجاوب معها جميعا بدراسة شاملة وتحليل مفصل وحتى يمكن الوصول الى أفضل الحلول ويكون الانتاج مساويا للجهد فانه يجب اتباع أسلوب التطوير لا التفسير .

فالتفسير يشبه الهدم لا يحتاج الى قاعدة أو أساس أو ماضى يرتكز عليه — ولذا فهو سهل التطبيق سريع التنفيذ ويتطلب القليل من الجهد والفكر والدراسة ولكن آثاره سيئة لا تظهر نتائجها فى كثير من الاحيان الا بعد فوات الأوان . أما التطوير فهو كالبناء لا يمكن ان يتم الا على قاعدة وأساس متين بطبقى التنفيذ نسبيا ويتطلب الكثير من الجهد والفكر والدراسة والتحليل ولكن نتيجته طبيعية وطيبة بان شاء الله .

ويمكننا التعبير عن مكونات التطور بالمعادلة التالية :

الماضى + تفاعل مع الحاضر ————— استمرارية واستيعاب للمستقبل ، ولذا فانه اذا اردنا حل أى مشكلة كانت فانه يجب دراسة الماضى دراسة تحليلية دقيقة ومن ثم انتقاء أفضل العناصر التى يمكن ان تتفاعل مع معطيات الحاضر لتعطى متطلبات المستقبل وحتى يمكن الوصول الى أفضل النتائج فانه يجب أن يتم هذا التفاعل تدريجيا وبسرعة تتناسب وحجم المعطيات والمتطلبات .

وانطلاقا من هذه القاعدة فاننا اذا اردنا حلا للمشاكل التى تواجهنا فى مجال خدمة الحجاج فانه يجب علينا عمل التالى :

أولا — تحديد الأهداف .

ثانيا — دراسة وتحليل مشكلة الخدمات وذلك لتشخيص المشاكل على جميع المستويات (الحكومى — العام — الخاص ) وتوضيح علاقة بعضها ببعض .

ثالثا — دراسة الماضى دراسة تحليلية علمية دقيقة وانتقاء افضل العناصر فيه .

رابعا — تحليل معطيات الحاضر وتحديد متطلبات المستقبل .

خامسا — عمل بعض التجارب التطبيقية المحدودة لمراقبة التفاعل .



سادسا - بناء على نتائج التفاعل توسع التجارب تدريجيا مع متابعة تطورها مرة بعد مرة واستبعاد السلبيات التي لا تتفق مع الاهداف والايهات .

سابعا - التدرج في التطبيق الشامل مع متابعة التطور .

واللقاء بمصر الضوء على ماسبق ذكره نذكر هنا بعض النقاط الهامة المذكورة سابقا في محاولة مبدئية لايضاهاها .

### أولا - الاهداف :

من باب الاجتهاد نذكر هنا بعض الاهداف التي بتبنيها يمكن

ان نشهد من استمرارية وتطورا سليما طيبا ان شاء الله :

ا - المحافظة على منافع الحج وتشجيعها خاتمة الاختلاط فيما بين المسلمين باختلاف اجناسهم ومستوياتهم وعدم اتخاذ الفصل بينهم كقاعدة ومنطلقا للحل .

ب - تقديم أفضل الخدمات التي تساعد الحاج على أداء نسكه وكما له حقه دون اشغاله بالأمور الدنيوية بقدر الامكان .

ج - المحافظة على العلاقة الشخصية والانسانية بين المطوف والحاج وتشجيعها .

د - تشجيع الجهد الفردي والتنافس الشريف في اطار التعاون الجماعي والمصلحة المشتركة .

هـ - اعطاء الحاج الحرية في الاختيار وخاصة في السكن والحركة وعدم الزامه الا بقواعد الحج وشعائره .

### ثانيا - دراسة وتحليل مشكلة الخدمات :

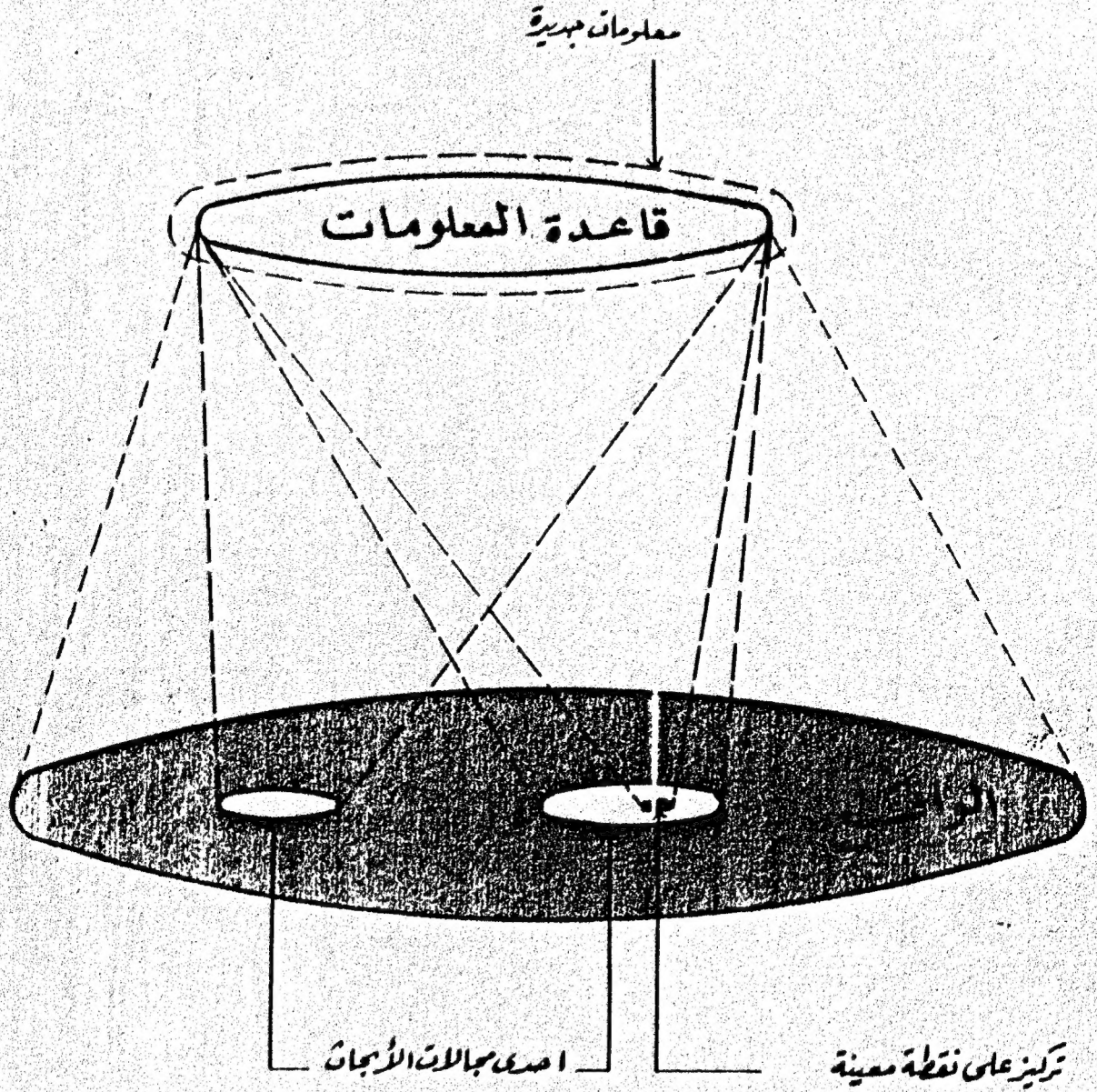
ان المستويات الثلاث (الحكومي - العام - الخاص) وان أمكن تقسيمها نظريا الى ثلاث اقسام فانها عليها مترابطة كل الترابط

فأى ضعف فى احدى حلقاتها يؤثر على جميعها ولذا لضمان الوصول لافضل الحلول يجب القيام بدراسات متعددة ومتنوعة وشاملة لتكوين قاعدة عامة للمعلومات عن خدمات الحج على جميع المستويات وباستخدام هذه القاعدة كمرجع عام يوضح وينظم علاقة المستويات المختلفة ببعضها البعض فى اطار على يمكن اجراء دراسات متخصصة فى جميع الأمور الأخرى مثل المواصلات والنقل والنظافة والصحة والسكان والطوافـة وغيرها من أمور الحج مما يساعد على تحديد نقاط الضعف وعدم تحمل جهة واحدة عبء المشاكل الصادرة من جهات أخرى ، ويمكن الاشارة هنا الى أهم المواضيع ذات العلاقة بموضوع الطوافـة والتي يجب القيام بدراساتها :

- ( ١ ) تقييم الوضع الراهن عن طريق جمع المعلومات والاحصائيات المتوفرة لدى وزارة الحج والأوقاف والجهات المسئولة الأخرى ولدى سفارات الدول الإسلامية .
- ( ٢ ) الاطلاع على جميع ما قد كتب من مختلف الجهات فى هذا الصدد وتلخيصه وتقييمه للاستفادة منه .
- ( ٣ ) اجراء دراسة احصائية لجمع معلومات عن المطوفين وشركائهم ووضعهم الاجتماعى والاقتصادى .
- ( ٤ ) اجراء دراسة ميدانية عن اوضاع المطوفين خلال وخارج موسم الحج .
- ( ٥ ) اجراء دراسات ميدانية مع الحجاج اثناء موسم الحج لجمع المعلومات عن المشاكل التى تواجههم فى مجال الخدمات المختلفة .
- ( ٦ ) عقد ندوات علمية محدودة مع بعض المطوفين تحت اشراف وزارة الحج والأوقاف .
- ( ٧ ) دراسة علاقة المشاكل التى تواجه المطوفين بالمجالات الأخرى فى الحج .
- ( ٨ ) الاتصال بالجهات المسئولة عن تنظيم وضع الحجاج فى الدول الإسلامية الأخرى بغرض التعرف عليهم وتلخيص مرغياتهم والحصول على معلومات منهم عن الحجاج وكيفية التعامل والتنسيق معهم لخدمة الحجاج .
- ( ٩ ) دراسة تحليلية لموضوع السؤال والتوزيع .
- ( ١٠ ) دراسة تحليلية علمية لمشكلة السمسرة من الناحية الاقتصادية والاجتماعية فى الداخل والخارج وأفضل الطرق لمعالجتها .
- ( ١١ ) دراسة تحليلية لمشكلة الاسكان فى الحج وأفضل الطرق لتقييمه .



# جمع المعلومات والربط بينها



أولاً : يتم جمع معلومات عامة في مختلف الحالات في المواقع لتكوين قاعدة للمعلومات ، ثم عند إجراء الأبحاث المتخصصة تشكل هذه القاعدة خلفية عامة تساعد على الربط بين مختلف الحالات ، وبذلك يضيف كل بحث جديد المزيد من المعلومات للقاعدة الأساسية .



ثالثا : دراسة الماضي دراسة تحليلية علمية دقيقة وانتقا\* افضل العناصر فيه .

يجب دراسة وتفنيد المشاكل التي واجهت الحاج في الماضي وذلك بفرض الاستفادة من التعلم منها حتى يمكننا معالجة المشاكل المعاثلة لها في المستقبل وتجنب وقوعها .

ولعل احسن مثل هو ما حصل في حج ١٣٩٧ عندما قامت لجنة الاسكان بتوزيع الحاج على المطوفين فنحن عن هذا مشاكل عديدة أهمها ————— ان مجموعة الحاج الواحدة تفرقت وذهب الوالد الى مطوف والولد الى مطوف آخر . الا أن هذه المشكلة حصرت مثلا وتغيير الوضع نتيجة هذا الحصر وكانت هذه المشكلة غير موجودة بتاتا عام ١٣٩٨ هـ .

والأمثلة هنا كثيرة ويمكننا الاسهاب في سردها لو اردنا ، ويتوجب علينا هنا أن نلاحظ ان استفادتنا من الماضي لا تكون عن طريق دراسة المشاكل وحسب بل والاستفادة من خبرات الناس الممارسين للأعمال ذات العلاقة بالحج والقيام بأخذ آرائهم والاستفادة فعلا منها . وإذا نظرنا الى الورا\* فنجد ان من أفضل العناصر فيه :

( ١ ) اختلاط الحاج بعضهم ببعض في السكن على مختلف اجناسهم ولهبذا الاختلاط أثر كبير وأهمية بالغة . فان اجتماعهم بمختلف اجناسهم ومستوياتهم وتعايشهم ولقائهم اليومي خاصة اثناء سكنهم في مكة وعرفسة ومنى يتيح لهم فرصة التعارف على بعضهم عن قرب كأفراد امة واحدة وفرصة لقاءهم في السكن تختلف عن لقاءهم في اى مكان آخر . فمثلا لقاءهم في المسجد الحرام هو من أجل العبادة والدعاء والوعظ اما لقاءهم في في المنزل الواحد فيتيح لهم فرصة الاحتكاك اليومي الذي لو هبى\* له الجو المناسب لكان لقاء\* تقارب ومحبة .

( ٢ ) العلاقة الانسانية بين المطوف والحاج كانت وما تزال اهم ما يفرق بين المطوف وصاحب الفندق . ففي الماضي الغير بعيد ذهب المطوف الى بلاد الحاج ونزل عنده وتفهم وضعه ودرس مشاكله عن قرب حتى اذا أتى الحاج الى مكة وجد جوا مناسبا واستقبالا حسنا ولا بد من وابقاء\* هذه



العلاقة الانسانية حتى لا يتغير الشعور نحو ضيوف الرحمن من قبل استقبالهم فليس المطوف صاحب فندق او مدير شركة سياحية ولا بد من توفر الروحانية في كل ما يتعلق بامر الحج خامس اركان الاسلام.

( ٣ ) التنافس الشريف : احسن الطرق ومتى تؤدي الى تحسين الخدمة المقدمة من ارباب الطوائف الى الحاج . وقد كان هذا التنافس الشريف في الماضي سببا رئيسيا في تحسين طرق خدمة واستقبال الحاج من مطوفيههم فكل مطوف يريد تقديم احسن الخدمات للحجاج حتى يذهبوا الى بلادهم ويخبروا عن هذا المعلم او هذا الشيخ او ذاك الدليل وعن حسن معاملته ولا بد ان هذا من الحوافز التي أدت الى حسن الخدمة والتنافس على تقديم افضل الخدمات.

وهنا نجد ان مثل هذه الاعمال الفردية مهمة جدا ولا يتوقف ذلك على تقديم احسن الخدمات فقط وانما ليمتد الى مميزات عديدة أهمها :

ان الخدمة الفردية تساعد على ابقاء العلاقة الشخصية الانسانية بين الحاج والمطوف . كما انها تخفف من حدة الروتين وتساعد على الاسراع في تسد ارك الاخطاء . وتؤدي الى مضاعفة الجهد والانتاج الشخص حيث ان نتيجة العمل تكون مباشرة على الشخص نفسه ، وتقلل الخدمة الفردية من التكاليف . ويكون تقييم عمل المطوف سواء من قبل الحاج او الجهات المختصة اسهل وبالتالى سهولة التشجيع أو العقوبة

## رابعاً - تحليل معطيات الحاضر وتحديد متطلبات المستقبل :

لاستقبل بدون حاصر . ولذا يجب الاستفادة من الحاضر الموجود قبل ان يصبح ماضياً منسياً . وهنا نرى اهمية دراسة امكانية الاستفادة من خبرات المطوفين وذوي الخبرة السابقة ومن ثم امكانية تطوير المهنة عن طريق وضع برامج علمية وتدريبية في اطار التعليم والتدريب .

و دراسة الحاضر تشمل تقييم الوضع الاقتصادي للفرد والجماعة وتأثير هذا الوضع على صرف الحاج وتكلفة الحج . كما انها تشمل دراسة ازمان السكن والمواصلات الناجمة عن ازدياد عدد الحاج وتحسن طرق المواصلات البرية والبحرية والجوية .

وتشمل ايضاً دراسة هذه الزيادة في عدد الحاج كعنصر مستقل . ولا بد من دراسة غلاء الميشة وتأثره بالوضع الاقتصادي المشار اليه سلفاً .

وانا انتهينا من دراسة الحاضر وجب تقييم المستقبل فنجد ان متطلبات هذا المستقبل كثيرة وضرورية ومنها دراسة فتح باب العلمانية وموضوع فصل الشركاء وموضوع مؤسسات الطوافة المقترح . وامكانية تكامل هذه العناصر الهامة داخل اطار واحد متكامل مما يؤدي الى تطوير المهنة علمياً وعملياً .

وبما أننا بصدد تطوير المهنة علمياً فلعلنا من الصواب الاستفادة والاشارة الى تحليل قد قام بها مركز أبحاث الحج بجامعة الملك عبد العزيز بحدثة عن موضوع انفصال الشركاء حتى يتم تحديد أفضل الطرق لهذا الانفصال وتحديد حد ادنى ان لزم . فاذا نظرنا الى الجدول العرفي والذي يعالج موضوع انفصال الشركاء . نجد ان عملية الانفصال يجب ان تتم بطريقة مدروسة وتدرجية حتى لا تكون نتيجة الانفصال ذات عواقب وخيمة على المطوف والحاج بحيث ربما ان يكون لكل شريك منفصل خمسة او ستة حجاج تابعين له وهذا من غير المعقول فمثلاً مجموعة المطوفين الذين لديهم ٨٠٠ حاج فما فوق وسمحنا



لتسمين في المائة من الشركاء ان ينفصلوا لوجدنا انه سيكون لكل شريك . (حجاج وهذا ما هو غير معقول .

ومن أهم متطلبات المستقبل، هو تطوير مهنة الطوافة حتى تتشى مع متطلبات الحاضر ، ما يتطلب توحيد الجهود وتنظيمها في عمل جماعي يتعاون فيه الجميع على خدمة ضيوف الرحمن ومن أهم مميزات هذا العمل الجماعي هي :-

- ( ١ ) القيام بالأعمال التي تتعدى مقدرة الفرد الواحد .
  - ( ٢ ) إزالة الأسباب المادية للتنافس الغير مرغوب فيه .
  - ( ٣ ) المساهمة في تسهيل اعمال المطوفين النير مستطيعين على العمل كالنساء والأطفال والعجزة .
  - ( ٤ ) دعم الاقتصاد الفردى وتوسعة نطاقه .
  - ( ٥ ) سهولة التنسيق بين الجهات المسئولة وأكبر عدد ممكن من المطوفين والقائمين على خدمة الحجاج .
  - ( ٦ ) ايجاد فرصة الشورى من وراء استفادة المطوفين من تجارب بعضهم البعض مما يؤدى الى تحسين الخدمات وتطويرها .
  - ( ٧ ) توفير خدمات جماعية ذاتى ، طابع استمرارى على مدار السنة مثل الاتصالات الخارجية ودعم اتصال المطوفين بالحجاج في مختلف الأقطار .
  - ( ٨ ) المصلحة المشتركة .
- وما يجدر بنا التأكيد عليه هنا أن الحل السليم الناجح نجد في التوفيق بين الجهد الفردى والعمل الجماعى ، بحيث يتم ذلك بدون ايجاد أحدهما على حساب الآخر .

والله ولى التوفيق ،،،

(تحليل جدول اول الموقوفين)

مركز أبحاث الحج

ملاحظات	النسب المختلفة من الشركاء المسهمين بها بالانفصال وعدد الموقوفين لكل فئة											متوسط عدد الحجاج عند كل موقوف
	%١٠٠	%٩٠	%٨٠	%٧٠	%٦٠	%٥٠	%٤٠	%٣٠	%٢٠	%١٠	%٠	
	٢١٣	٢٥٥	٢٣١	١٧١	١٤٤	١٠٩	٧٥	٣٥	١٧	٤	٠	٢٥ - ٠٠
	١٢٦	٩٦	٨١	٨٦	٦٦	٧٨	٨٥	٢٩	٣٤	١٢	٠	٥٠ - ٢٦
	١١٥	٨٩	٨٤	٨٢	٨١	٧١	٣٦	٥٦	٥٩	٣٥	٦١	١٠٠ - ٥١
	٤٧	٧٥	٦١	٦١	٦٦	٨٣	٣٤	٥٢	٨١	٣٤	٦	٢٠٠ - ١٠١
	٣٧	٣١	٣١	٢٧	٣٤	٧٨	٢٢	٠٣	٥١	١٤	١٦	٤٠٠ - ٢٠١
	٢٣	٢٣	٢٢	٢٠	٢٢	٢٧	٢٥	٢١	٢٩	٣٤	٢٣	٨٠٠ - ٤٠١
	٨	١٠	١٠	١٣	١٢	١٢	١٤	١٤	١٤	٢٠	٢٠	٨٠٠ - الى ما فوق
	٦٦٩	٥٦٢	٥٢٠	٤٦٠	٥١٥	٣٧٣	٢٠١	٦٤٩	١٩٦	١٤٧	١٢٦	المجموع

جدول يبين اعداد الموقوفين في المجموعات المختلفة وعدد الحجاج الاثراك عن كل مجموعة منهم بعد السماح لشركائهم بالانفصال  
بنسب مختلفة



( تحليل جداول الموظفين )

مركز احاط المحس

بيانات													
النسب المختلفة من الشركاء المسجلين بها بالانفصال وعدد الموظفين لكل نسبة													
نسبة	%١٠٠	%٩٠	%٨٠	%٧٠	%٦٠	%٥٠	%٤٠	%٣٠	%٢٠	%١٠	%٠	نسبة عدد الشركاء	عدد كل موظف
	٤٦٨	٤٥٤	٤٤٤	٣٧٢	٣٤٨	٢٩٢	٢٤٩	٢١٦	٨٧	٢٧	٠	٢٥ - ٠	
	١٨٨	١٧٠	١٥٦	١٨٧	١٥٩	٢٠٩	١٨٩	١٥٢	١٧٢	١١٥	٠	٥٠ - ٢٠	
	١٧٢	١٥٨	١٦٢	١٧٨	١٩٥	١٩٠	٢١٢	٢٢٥	٢٠١	٣٦٧	٤٨٤	١٠٠ - ٥٠	
	٧٠	١٠٢	١١٧	١٣٢	١٥٩	١٢٩	١١٢	١٠٢	٩٢	٩٥	٤٨	٢٠٠ - ١٠	
	٥٥	٥٥	٥٩	٥٩	٥٨	٧٥	١٠٦	١٦٠	١٢٧	٩٥	١٢٧	٤٠٠ - ٢٠	
	٣٤	٤١	٤٢	٤٢	٥٢	٧٢	٨٢	٨٤	١٤٨	١٦٢	١٨٢	٨٠٠ - ٤٠	
	١٢	١٧	١٩	٢٨	٢٩	٣٢	٤٦	٥٦	٧١	١٣٦	١٤٩	٨٠ - ١٠	
												مجموع	

من بين النسبة المئوية للموظفين من المحافظات المختلفة عدد الشركاء عند كل حصة منهم بعد السماح لشركائهم بالانفصال بنسب مختلفة